

Relatório Semestral de Ouvidoria

2º Semestre 2017

BELÉM - PARÁ

Apresentação

A Ouvidoria do Banco do Estado do Pará S/A apresenta neste relatório informações sobre a sua atuação no 2º semestre de 2017, como canal de comunicação direta entre este Banco, seus clientes e usuários, garantindo conquistas que refletem o comprometimento e o respeito da Instituição aos direitos do consumidor e ao melhor relacionamento com os usuários, em tudo observados os normativos legais e as melhores práticas da boa governança corporativa, com o fim de contribuir para a excelência no atendimento e à boa imagem institucional.

Os cidadãos, cada vez mais conscientes e atuantes na defesa de seus direitos, compartilham experiências e aspiram por mudanças, incitando a empresa a acompanhá-los.

Como interlocutora entre o público e a alta Administração do Banpará, a Ouvidoria é responsável por transformar as manifestações de seus usuários em propostas de melhoria para a Organização.

Por ser um canal de comunicação em constante ação, reflexão e reação, a atuação do componente da Ouvidoria é ouvir, refletir e agir para responder, satisfazer e aprimorar a missão Institucional.

No relacionamento com o público alvo, surgem importantes oportunidades de fidelização dos clientes e usuários do Banpará, sobretudo pela oportunidade de conhecer suas necessidades e pelo interesse e seriedade dedicados ao tratamento de suas demandas, cujos resultados implicam diretamente na preservação do nível de confiança e de imagem desejável.

Este relatório registra, por meio de dados estatísticos, de forma quantitativa e qualitativa, as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banpará no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2017, e observa as disposições contidas na Resolução do CMN nº 4.433/2015, na Carta Circular do BACEN nº 3.778/2015, na Instrução CVM nº 529/2012 e no Decreto Estadual nº 1.359/2015.

Estrutura Funcional

A Ouvidoria funciona no 6º andar do prédio Matriz desta Instituição, situado na Avenida Presidente Vargas, 251 – Campina – Belém-PA. O ambiente estrutural físico contempla o atendimento preferencial, com privacidade, acesso viável aos

clientes portadores de deficiências físicas ou mobilidade reduzida, contendo dois elevadores, rampa para cadeirantes, porta de entrada de fácil manuseio, de acordo com as classificações previstas nos normativos internos e externos que regulamentam o funcionamento da Ouvidoria.

Meios de Acessos ao Canal da Ouvidoria

São meios de acesso ao Canal da Ouvidoria:

1. Sistema RDR (Banco Central do Brasil);
2. Portal da Transparência do Governo do Estado do Pará;
3. Diretamente encaminhadas à Ouvidoria Banpará:
 - a. Pelos acessos internos:
 - Pelo Site Banpará, link Portal Ouvidoria – www.banpara.b.br;
 - Por e-mail à OuvidoriaBANPARÁ@banparanet.com.br;
 - Por DDG 0800 280-9040;
 - Presencialmente no endereço da Sede Banpará – 6º Andar;
 - Por fax: (91) 32221458;
 - Por correspondência.
 - b. Por Sites externos:
 - Site da FEBRABAN:
 -  Conte Aqui;
 -  Fale Conosco
 - Outros Sites particulares.

Cadastro Unicad/BACEN

De acordo com a Resolução 4.433/2015, do Conselho Monetário Nacional – CMN, o Banpará mantém atualizados os nomes do Diretor responsável pela Ouvidoria e do Ouvidor junto ao Banco Central do Brasil, por meio do cadastro UNICAD - Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do BACEN, assim como o registro do número do telefone (0800) da Ouvidoria, da citada Resolução.

Divulgação da Ouvidoria

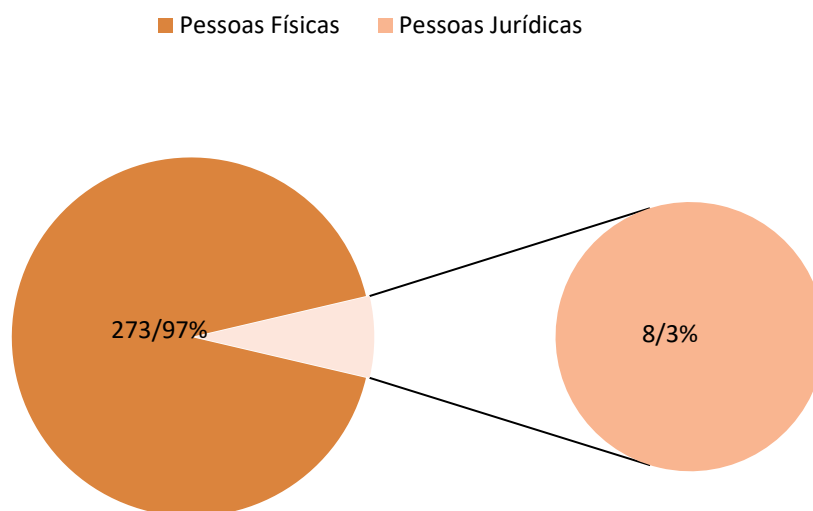
O Banpará divulga as atribuições e a forma de acesso à Ouvidoria por meio de seus canais de atendimento, quais sejam:

- a) Site Institucional - www.banpara.b.br, e-mail - OuvidoriaBANPARA@banparanet.com.br, Telefone 0800, Cartas, Fax, Autoatendimento (cujas informações estão contidas nos extratos, saldos e telas dos caixas eletrônicos), folders e contratos de produtos e serviços, e de aplicativo para smartphones;
- b) Site FEBRABAN (www.febraban.org.br/arquivo/servicos/ouvidorias/canais.htm) em atendimento ao dispositivo da Resolução do Conselho Monetário Nacional.

Dados Estatísticos das demandas

1. Demandas recebidas diretamente pelo Canal Ouvidoria: 281

- Ocorrências por personalidade jurídicas.

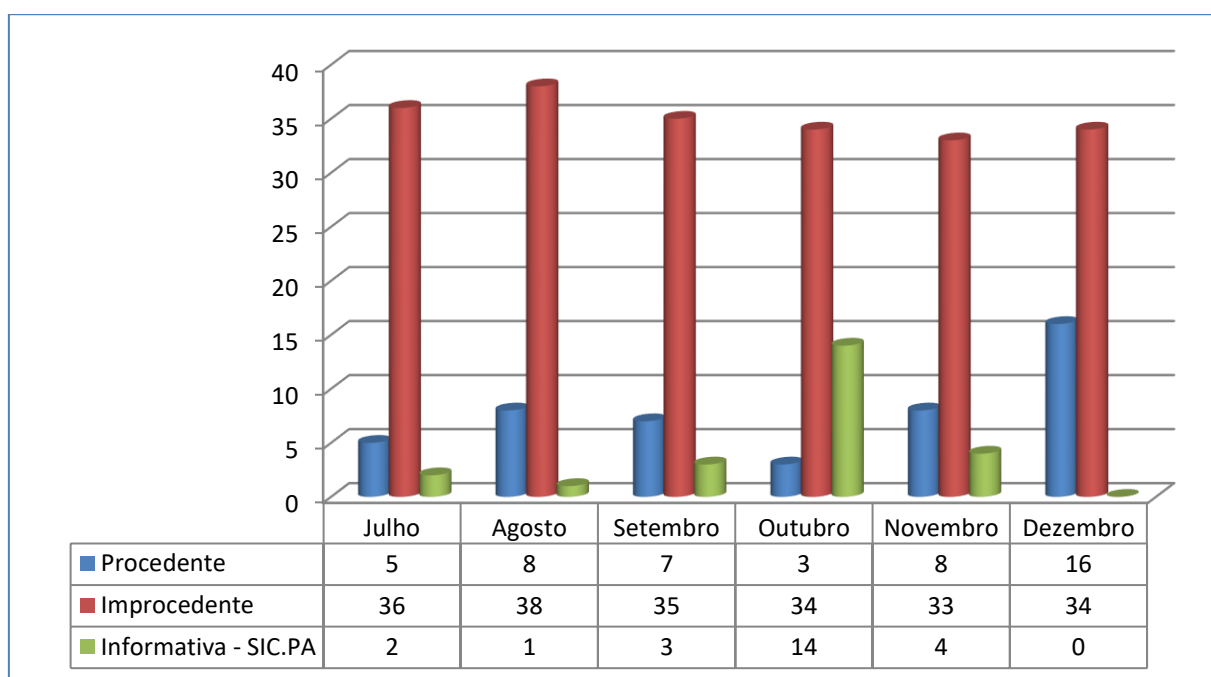


2. Classificação das demandas.

Evolução mensal e totalização no semestre

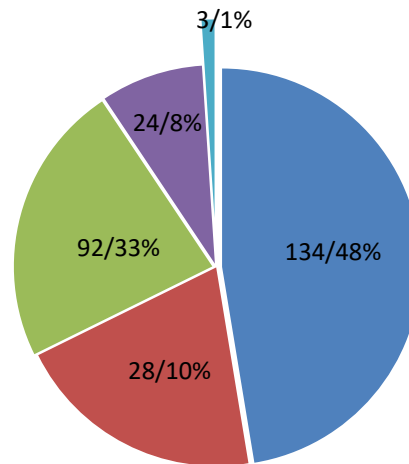
Meses	RDR/BACEN		TELEFONE (0800)		E-MAIL/SITE		PRESENCIAL		SIC/PA
	Procedente Solucionada	Improcedente	Procedente Solucionada	Improcedente	Procedente Solucionada	Improcedente	Procedente Solucionada	Improcedente	Informativas
Julho	3	26	0	2	2	8	0	0	2
Agosto	1	20	2	8	5	9	0	1	1
Setembro	3	16	2	2	2	17	0	0	3
Outubro	1	17	2	1	0	15	0	1	14
Novembro	4	19	0	3	4	10	0	1	4
Dezembro	7	17	2	4	7	13	0	0	0
TOTAL	19	115	8	20	20	72	0	3	24
TOTAL GERAL	281								

Quanto à procedência e sobre informação – SIC.PA

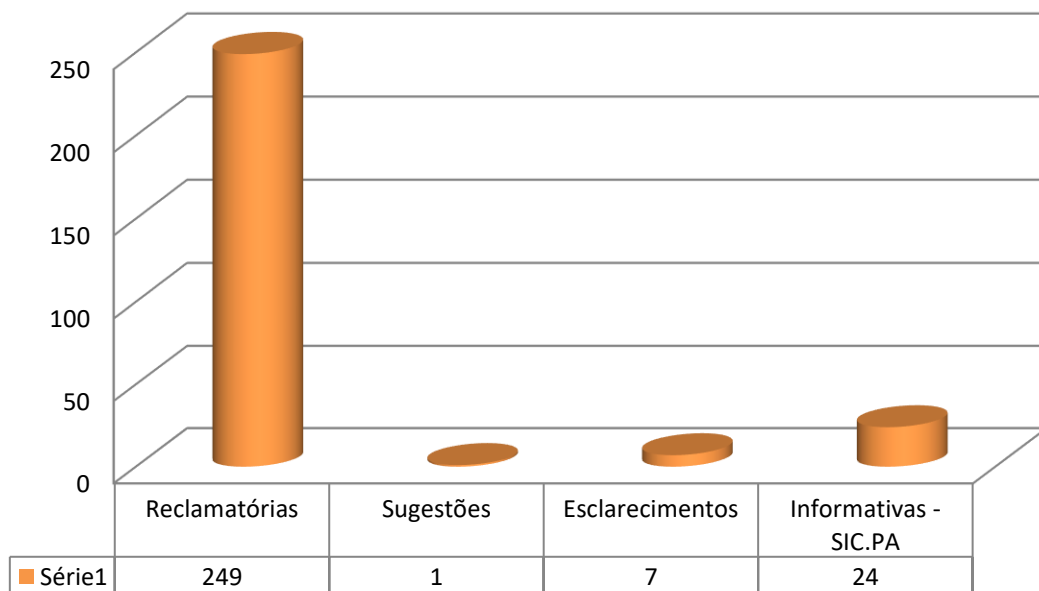


Canais de acessos das ocorrências.

■ RDR ■ 0800/Telefônico ■ Site/E-mail ■ SIC/PA ■ Presencial

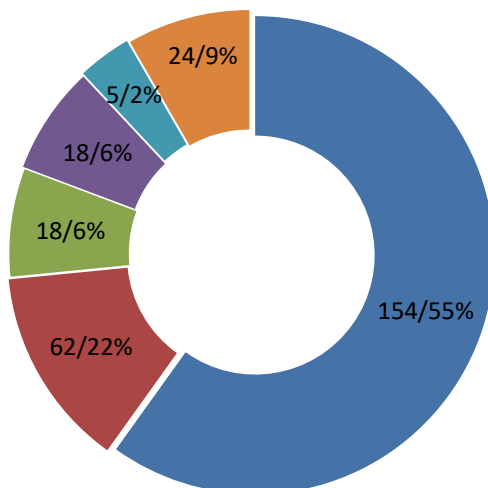


Ocorrências por natureza.



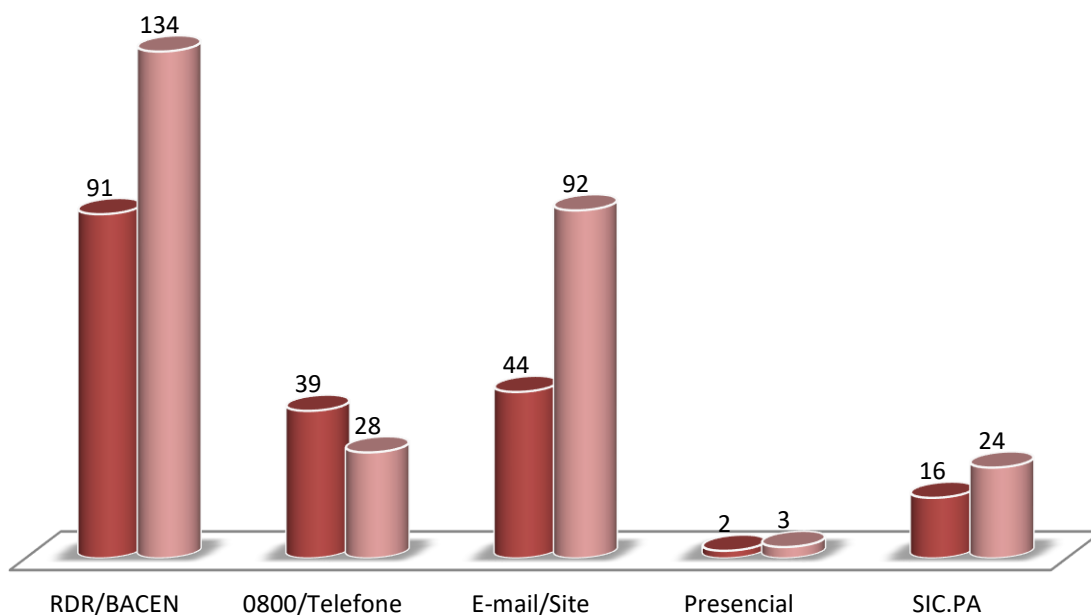
Demandas sobre produtos, serviços, atendimentos e informativo-SIC.PA.

■ Atendimento ■ Operação de Crédito ■ Cartão de Crédito
■ Conta Corrente ■ Tarifas/Assemelhados ■ SIC/PA

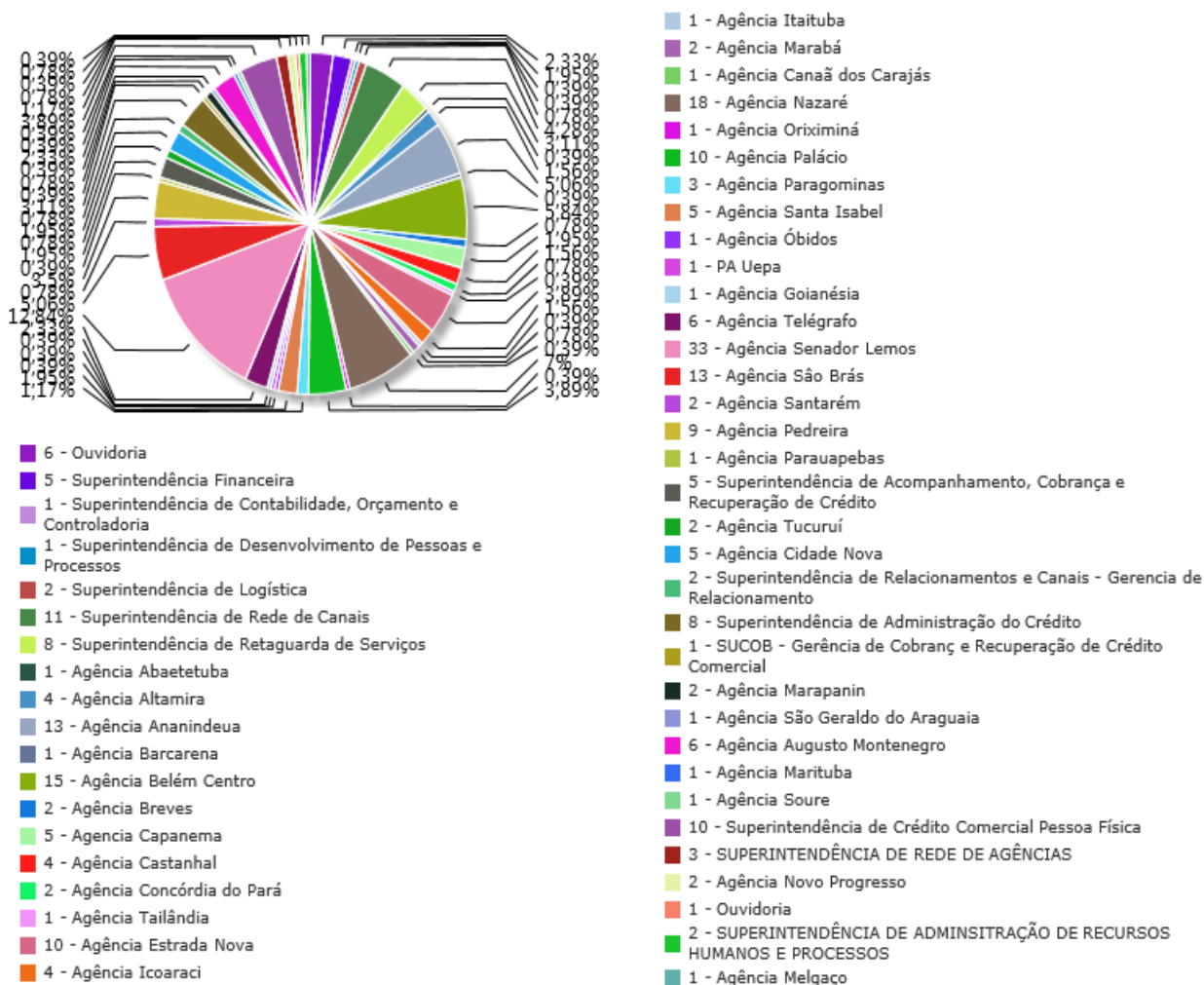


Comparativo nos últimos 12 meses.

■ 1º Semestre/2017 ■ 2º Semestre/2017



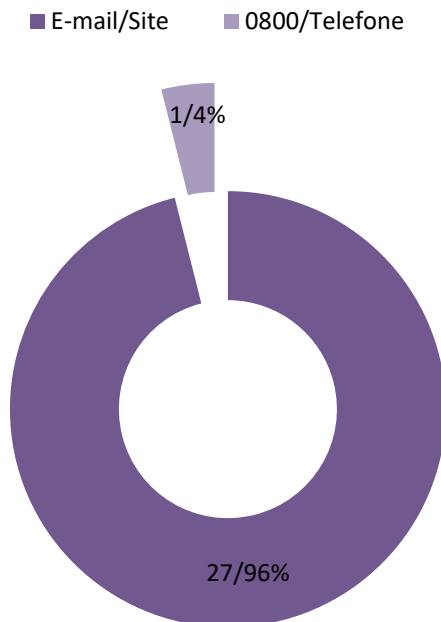
Distribuição Territorial.



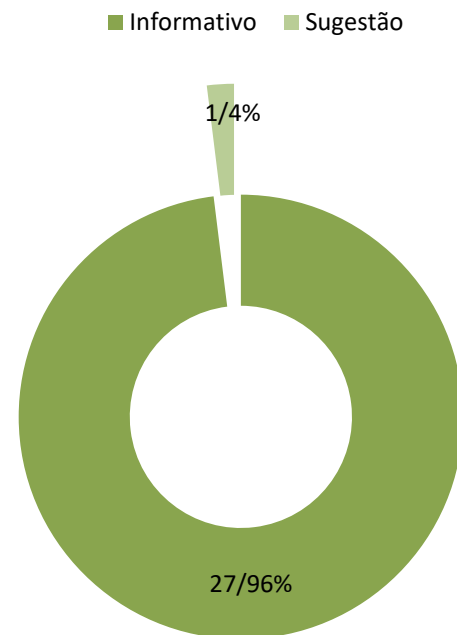
Dados estatísticos das demandas não protocoladas.

As **28** demandas **não protocoladas**, recebidas por esta Ouvidoria no 2º semestre de 2017, sem protocolo preliminar, entretanto, com acolhimento recomendado pela Resolução 4.433/2015, objetivaram elucidar orientações (informações) já prestadas pelas Unidades de atendimento, inclusive, pelo SAC, embora não aceitas satisfatoriamente pelos demandantes.

a. Canais de acessos:



b. Natureza das ocorrências:.



Certificação.

Todos os funcionários que atuam na Ouvidoria são devidamente capacitados e certificados para a função exercida, em cumprimento ao Capítulo VII, Art. 2º e do Art. 6º da Resolução 4.433/2015 – CMN e da Carta Circular 3.778/2015.

Conclusão.

O presente relatório foi elaborado em observância aos normativos que regulam o funcionamento da Ouvidoria. Tem por objetivo apresentar o desempenho das ações desenvolvidas no 2º semestre de 2017. A atuação deste componente organizacional proporciona transparência no trabalho realizado enquanto importante canal de comunicação à disposição dos usuários do Banpará, prestando relevante serviço como unidade auxiliar na solução dos problemas apontados pelas demandas recebidas.

É o relatório.

Belém (PA), 18 de janeiro de 2018.

Zenaide Lopes de Oliveira
Ouvidora

Augusto Sergio Amorim Costa
Diretor - Presidente